

Управление качеством

08050265 «Экономика и управление на предприятии»

08050262 «Менеджмент организации»

0811165 «Маркетинг»

Институт права и управления, каф. Менеджмента

Рукавицына Мария Николаевна

ТЕМА: 3

Качество и эффективность управления

Содержание:

1. Сущность качества управления.
2. Принципы оценивания качества управления.
3. Методы сопоставительного анализа качества управления.
4. Группы критериев качества управления.
5. Сущность показателя эффективности управления.

Ключевые понятия:

Качество управления, виды оценивания, оценка качества управленческой деятельности, самооценивание, коллегиальное оценивание, уровневая оценка, критерии качества управления, целевые критерии, эффективность управления.

3.1. Сущность качества управления

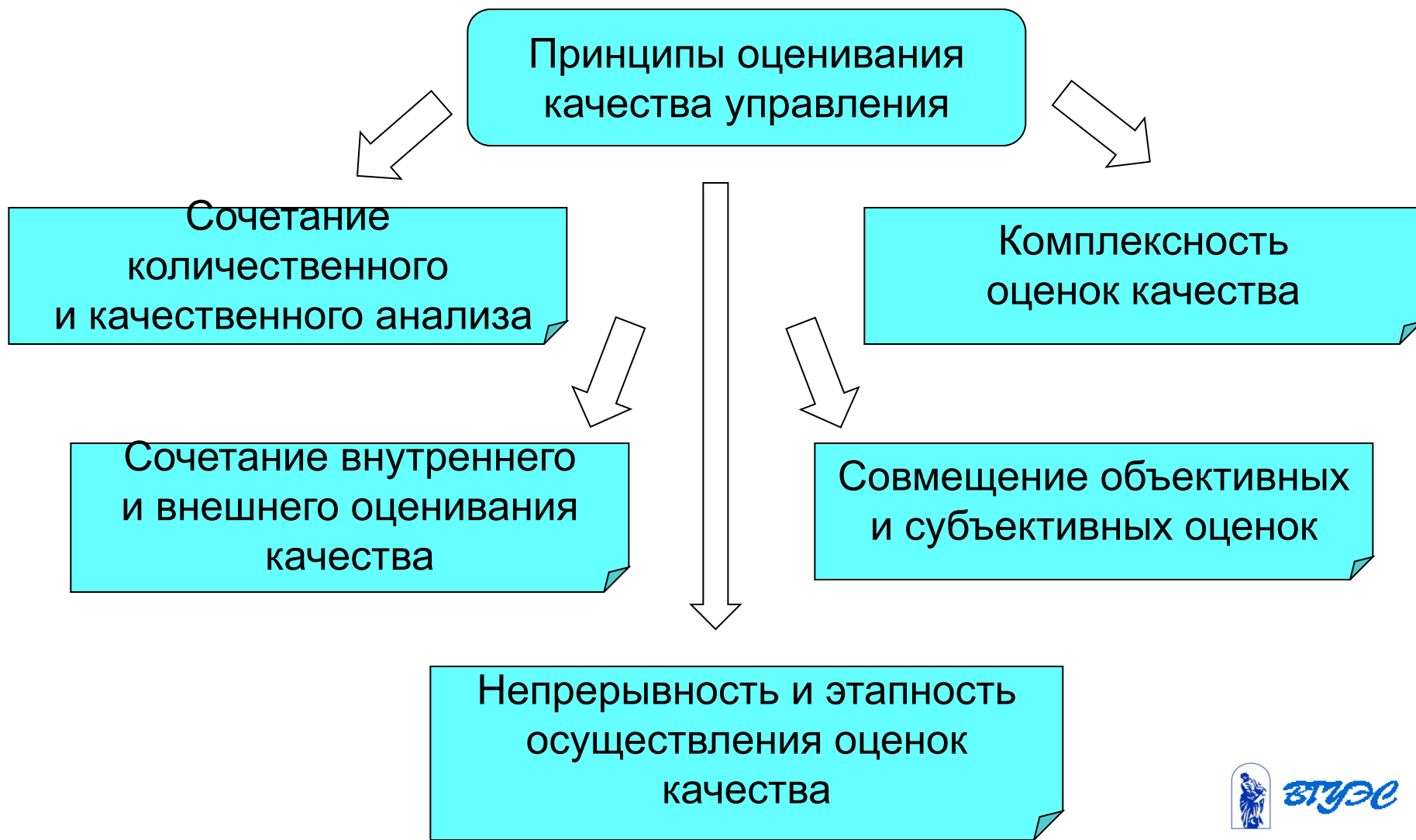
Качество управления отражает уровень совершенства процессов управления

Управление – это не продукт, а вид деятельности, который завершается созданием специфического продукта – управляющего воздействия, управленческого решения.

Качество управления – качество функционирования объекта управления – качество продукта, создаваемого объектом управления (цепь причинно-следственных связей)

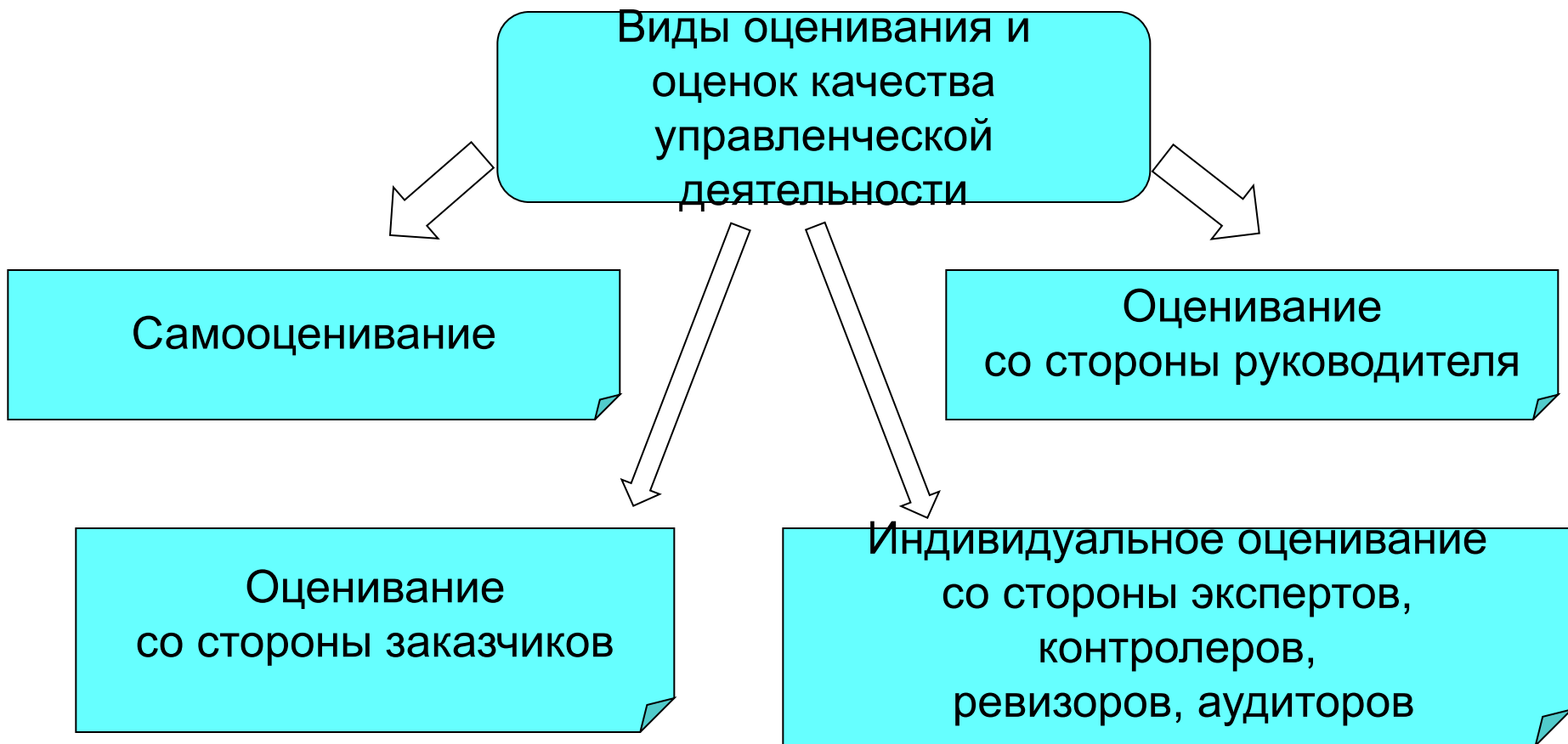
Качество управления определяется мерой, в которой оно направляет экономические объекты и процессы на достижение социально-экономических целей в соответствии с потребностями экономики и общества

3.2. Принципы оценивания качества управления



Тема 3. Качество и эффективность управления

3.2. Принципы оценивания качества управления

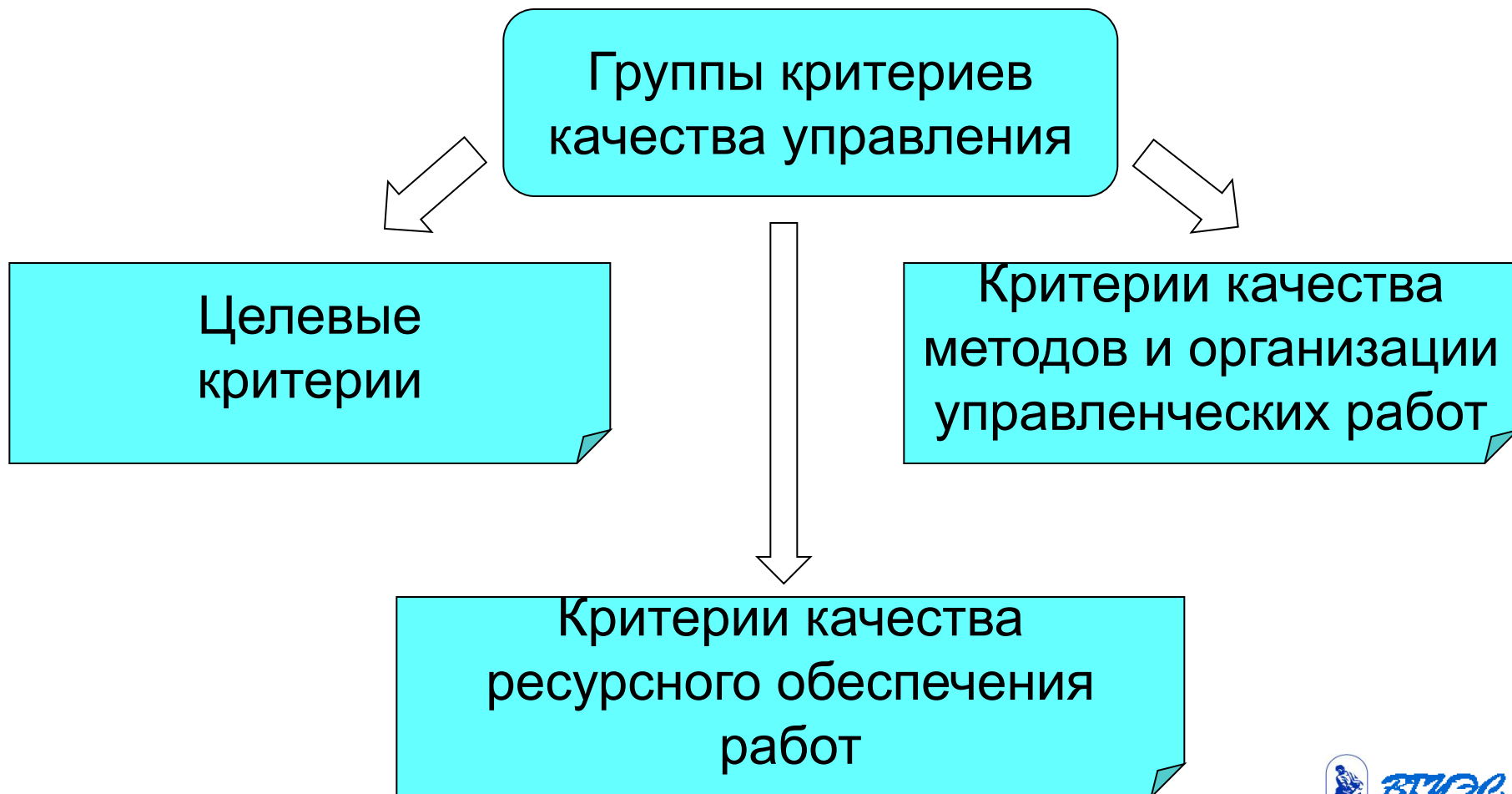


3.3. Методы сопоставительного анализа качества управления

Методы сопоставительного анализа качества управления:

- метод статистических сопоставлений;
- метод сопоставления запланированных и реальных результатов;
- метод анализа экспериментальных результатов;
- метод сравнения с результатами экономико-математического моделирования деятельности объекта управления;
- метод нормативных сопоставлений;
- метод сравнения с уровнем мировых достижений;
- метод сравнения с аналогичными работами;
- метод вариантных сопоставлений.

3.4. Группы критериев качества управления



3.5. Сущность показателя эффективности управления

Эффективность – это эффект, приходящийся на единицу затрат ресурсов, израсходованных в целях получения достигнутого результата

Эффективность
управления

==

Результативность управления
Затраты на управление

Эффективность
результата

==

Результат
Затраты на получение

Вопросы для самопроверки:

1. Какая взаимосвязь между понятиями “качество” и “управление”?
2. Назовите основные принципы оценивания качества управления.
3. Охарактеризуйте сущность внутреннего и внешнего оценивания управленческой деятельности и самооценивания.
4. Перечислите методы сопоставительного анализа качества управления.
5. Какова схема процесса оценки качества управленческой работы?
6. В чем состоит сущность эффективности управления и какие способы ее расчета?

Рекомендуемая литература:

- Герасимов Б.И. Управление качеством. – М.: КНОРУС, 2007. – 272 с. Миронов М.Г. Управление качеством. М.: Омега-Л, 2007. – 664 с.
- Окрепилов В.В. Управление качеством. – М.: Издательство Экономика, 2000.
- Шубенкова Е.В. Тотальное управление качеством. – М.: Экзамен, 2005. – 256 с.
- Эванс Джеймс. Управление качеством/ пер. с англ.; под ред. Э.М. Короткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 671 с.